

## **КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА КАК ОДНА ИЗ СОСТАВЛЯЮЩИХ ПРОФЕССИОНАЛИЗМА ВРАЧА**

***Мясоедов А.М.***

*УО «Витебский государственный ордена Дружбы народов  
медицинский университет»*

В современном быстроизменяющемся мире положение специалиста зависит, прежде всего, от его способности проявлять инициативу и творчество в новых условиях и ситуациях, а значит

быть компетентным в области коммуникационных процессов между людьми. Коммуникативная компетентность – это совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения.

Умение общаться необходимо для специалиста в любой области, но особую значимость оно приобретает для тех, кто работает в системе «Человек – Человек», где психологическая безграмотность может стоить слишком дорого. «В профессиональном общении в сфере «Человек – Человек» нарушается равенство сторон – субъект-субъектность их отношений. Нарушение это не несёт в себе унижения, а предусматривается особыми условиями взаимодействия сторон – условиями зависимости от специалиста других людей, которая обуславливает необходимость возникновения и существования специальных профессиональных деонтологий – этических кодексов, предписаний и «правил поведения» специалиста в условиях неравенства» [2].

Одной из профессий, которая требует постоянного взаимодействия с людьми, постоянного общения с ними является профессия врача. И это не обязательно общение и взаимодействие с пациентом. Это также взаимодействие и общение с родственниками пациента, это и общение со своими коллегами, с младшим медицинским персоналом, своими близкими, которое требует от врача знаний о содержании, структуре, компонентах коммуникативной культуры.

*«Коммуникативная культура* — это знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействия в деловой сфере, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами, добиваться точного восприятия и понимания в процессе общения, прогнозировать поведение деловых партнеров, направлять поведение деловых партнеров к желательному результату» [1].

В основе коммуникативной культуры лежат общепринятые нравственные требования к общению, неразрывно связанные с признанием неповторимости, ценности каждой личности: вежливость, корректность, тактичность, скромность, точность, предупредительность.

Высокий уровень коммуникативной культуры определяется наличием у субъекта общения следующих личностных качеств:

- эмпатия – умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они;

- доброжелательность — уважение, симпатия, умение понимать людей, даже не одобряя их поступки, готовность поддерживать других;

- аутентичность – способность быть самим собой в контактах с другими людьми;

- конкретность – умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы;

- инициативность – способность «идти вперед», устанавливать контакты, готовность браться за какие-то дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать;

- непосредственность — умение говорить и действовать напрямую;

- открытость – искренняя готовность открывать другим свой внутренний мир и убежденность в том, что это способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими;

- принятие чувства – умение не только выражать свои чувства, но и готовность принимать эмоциональную экспрессию со стороны других;

- самопознание – аналитическое отношение к собственной жизни и поведению, готовность принимать от людей любую информацию о том, как они воспринимают тебя, но при этом быть автором самооценки.

Не менее важными составляющими коммуникативной культуры являются знания, умения и навыки, относящиеся к речевой деятельности – культура речи. В речевой деятельности можно выделить три стороны: содержательную, выразительную и побудительную.

*Содержательная* сторона речи характеризуется богатством, значительностью и доказательностью мыслей.

*Выразительность* речи связана с ее эмоциональной окрашенностью: речь может быть яркой, образной, энергичной или наоборот, сухой, вялой, тусклой.

*Побудительная* сторона речевой деятельности состоит во влиянии ее на мысли, чувства и волю слушателя. От уровня речевой культуры, охватывающей содержательную, выразительную и побудительную стороны, зависит степень восприятия речи слушателями.

К числу основных показателей культуры речи в деловом общении можно отнести:

- словарный состав (исключаются оскорбляющие слух нецензурные и жаргонные слова, диалектизмы);
- словарный запас (чем он богаче, тем ярче, выразительнее, разнообразнее речь, тем меньше она утомляет слушателей, тем больше впечатляет, запоминается и увлекает);
- произношение (нормой современного произношения в русском языке является старомосковский диалект);
- грамматика (деловая речь требует соблюдения общих правил грамматики, а также учета некоторых специфических отличий; в частности, центральное место в деловой речи должно быть занято существительными, а не глаголами);
- стилистика (к хорошему стилю речи предъявляются такие требования, как недопустимость лишних слов, их правильный порядок, отсутствие стандартных, избитых выражений).

Литература:

1. Корпоративная культура: учебное пособие / автор-сост. И. Н. Кузнецов. – Мн., 2006. – С. 181.
2. Мишаткина, Т. В. Этика. Экспресс-курс / Т. В. Мишаткина. – 2-е изд., испр. и доп. – Мн., 2005. – С. 171.